

# ITSM/ITIL 需求及实施调查分析

2008-08

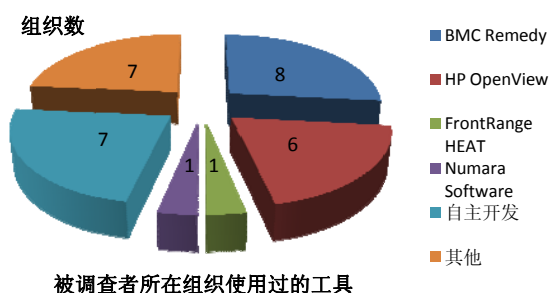
说明：本次调查由翰纬研究部组织，针对翰纬培训学员进行问卷调查，了解国内企业在 ITSM/ITIL 需求及实施方面的相关情况。问卷调查的结果将每月反馈给参与调查的学员，为大家在建设和应用 ITSM/ITIL 项目过程中提供一些数据参考。

2008 年 6 月到 8 月，翰纬对 ITIL Foundation 的学员做了 ITSM 咨询需求及实施调查，共回收有效问卷 34 份。

本期的部分调查统计分析如下：

## ● 在使用的工具的选择中，BMC Remedy, HP Openview 以及自主开发的产品最受大家青睐

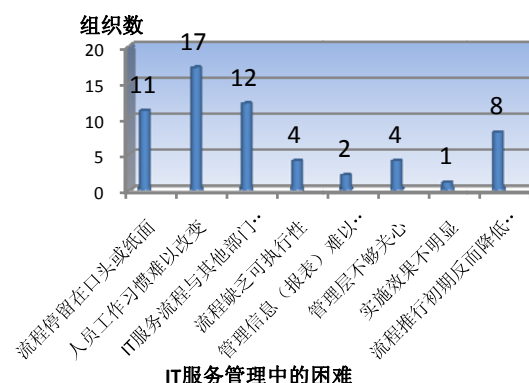
被调查者中有 5 家企业没有使用过工具软件，仅占总数的 16%，2 家企业使用过 2 种工具软件，其余组织都只使用过一种工具软件。BMC Remedy/HP Openview 等知名工具和自主开发的方式比较受青睐，而其他工具则很少被使用。



## ● 实施 ITSM/ITIL 中碰到最大的困难是什么？“如何改变人员工作习惯”成为大家关注最多的问题。这说明大家已经非常注意到“人”的因素在 ITSM/ITIL 实施中的作用。

被调查者认为，在实施 IT 服务管理中，最大的困难在于“人员工作习惯难以改变”，选择需求率达 54.8%，表明大家都意识到了人员对于 IT 服务管理的重要性。

“流程停留在口头或纸面”、“IT 服务流程与其他业务流程接口不清晰”和“流程推行初期降低工作效率，耗费大量资源，影响用户体验”是处在“第二集团”的困难，选择比例都在 27% 以上。同时还可以发现，ITSM/ITIL 实施中的困难更多的体现在流程的推进上，人们习惯了日常的工作方式，对于新的管理方法接受起来较慢。



## ● ITSM/ITIL 会给组织带来怎样的帮助？“培养和建立员工的服务意识”的作用鲜有认可。说明 ITSM 还更多地停留在“工具、流程”为导向的建设过程，“人”的因素在 ITSM/ITIL 实施中还没有被充分重视起来。有意思的是，本题数据与上一题数据似乎存在一些冲突：就是“人”的因素大家既重视又容易“忽略”。

被调查者认为 IT 服务管理带来的最大的帮助是“构建符合行业‘最佳实践’的组织架构和经营模式”以及“量化的管理信息帮助实现科学客观的 IT 服务管理”，这两项的选择比例达 38%。而“培养和建立员工的服务意识”的观点鲜有认可。本题答案分布较为平均，表明 IT 服务管理可以为不同组织带来多个不同的价值点。

